

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Tamrin dan Francis Tantri. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Achmad, N & Ainaini, M. 2006. Analisis Kualitas Pelayanan pada Pasien Puskesmas di Surakarta. *Empirika*, Vol.19, No.2
- Angipora Marius P.2002. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian*. Semarang: Rineka Cipta
- Aryotedjo. 2005. *Pengaruh Kualitas Jasa, Kepuasan dan Komitmen Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen pada Bisnis Retail*. Jurnal Bisnis & Manajemen, Vol.5, No.2
- Dwiyanto Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Effendi Sofian dan Tukiran. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.

Indriantoro dan Supomo, 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Dan Manajemen*. BPFE. Yogyakarta.

Irawan, H. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elex Media komputindo

Kotler dan Armstrong. 2002. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga

Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Klaten : PT Indeks Kelompok Gramedia

Lovelock Christopher, Jochen Wirtz, Jacky Mussry. 2012. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*. Jakarta: Erlangga

Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat

Mahfoedz Mahmud. 2005. *Pengantar Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN

Nasution. 1996. *Metode Research: Penelitian Ilmiah*. Jakarta: Bumi Aksara

Nazir Mohammad. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Sabarguna, B. S. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY

Simamora, Bilson, 2001, *panduan riset perilaku konsumen*, Gramedia pustaka utama, Jakarta

- Stanton willam J.1996. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- _____. 2000. *Fundamental Of Marketing*, Edisi Bahasa Indonesia
Terjemahan oleh F,XBudiyanto.,Penerbit Binarupa Aksara, Jakarta
- Supranto. 1997. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta:
Rineka Cipta
- Team Lab. Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2013. *Komputer
Statistik Konsep dan Aplikasi Dengan SPSS*. Universitas Muhammadiyah
Surakarta
- Tjiptono Fandy dan Anastasia Diana. 2000. *Prinsip & Dinamika Pemasaran*.
Yogyakarta: J&J Learning
- Tjiptono Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- _____. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia Publishing
- Umar Husein. 1997. *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*. Jakarta:
PT. Gramedia Pustaka
- Yamit, Z. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonosia
- Yuliarmi, N.N. & Riyasa, P. 2007. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi
Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*.
BuletinStudi Ekonomi, Vol.12, No.1
- Zeithhaml, Valarie A., A. Parasuraman dan leonard L. Berry. 1990. *Delivering
Quality Service*. New Yorkk: The Free Press.